

DAFTAR PUSTAKA

- Aqila, Umi, *Panduan Praktis Haji & umroh*,(Jakarta: Al-Maghfiroh. 2013)
- Arifin, Gus, *Untuk Ibadah Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2010)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Ardana, I Komang, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2012)
- Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994)
- _____, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005)
- Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2013)
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004)
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001)
- Ibrahim, Buddy, *Total Quality Manajemen (TQM)*, (Jakarta: Djambatan, 2000)
- Kemenag RI, *Kepuasan Jama'ah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1430H/2009 M*,(Jakarta: 2011)
- Kustini dan Abdul Aziz, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007)

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. (Jakarta: PT Indeks Klompok Gramedia, 2005)
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung: 2010)
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Mulyono, Edi dan Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umroh*, Jogjakarta: Safirah, 2013)
- Munir. M, dan Wayu Ilahi, *Mnanajemen Dakwah*, (Jakrta: Prenada Media Putra: 2006)
- Perwiranegara, Alamsjah Ratu, *Bimbingan Masyarakat Beragama*, (Jakarta: PT Karya Unipress, 1982)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogjakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Rivai, Veithzal dan Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Sabiq, Sayyid, *Fiqih Sunnah 3*, (Jakarta: Cakrawala, 2008)

- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999)
- Syaukani, Imam, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Beragama, 2009)
- Usman, Husain, *Manajemen*, (Jakarta: timur, PT Bumi Aksara, 2013)
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (yogyakarta: Andi offset, 2000)
- Terry, George R, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009)
- Yusuf, Nasir, *Problematika Manasik Haji*, (Bandung: Pustaka, 1985)
- Solihah, Mar'atus, *Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (studi kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang tahun 2010-2011)*, 2012
- Sembodo, Dimas Priyo, *Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*, 2010
- Hidayah, Syafi'atul, *Implementasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Fungsi Sosial Keagamaan Pondok Pesantren Dar Al-qu'an Puncakwangi Pageruyung Kendal tahun 2010*, 2011
- Amrodin, As, *Manajemen Strategik KBIH Nurul Huda Semarang*, 2011
- Mufattah, Adnin, *Manajemen Penyelenggara Bimbingan Ibadah Haji KBIH NU Kab, Semarang*

<http://Konsumen muslim. Wordpress.com/2008/10/30/standar pelayanan haji>, tanggal

01-12-2014, pukul 15.10 WIB.